

Pregledni znanstveni članak

UDK: 65.011.3

Primljeno: 20. travnja 2014.

Pojam krize: konceptualni i metodologijski aspekti

*Vesna Ivanović**

Sažetak

U radu se prikazuje i tumači problem kriza i katastrofa. Pojmovima krize, konceptualnih i metodologijskih aspekata, prikazuju se osnovni pojmovi krize, menadžmenta i katastrofe. Objašnjava se zašto se osjeća zazor prema samoj riječi kriza i zašto ona ima negativna obilježja. Prevladavanjem uzroka krize svladavaju se teškoće i otvaraju nove mogućnosti.

Ključne riječi: kriza, menadžment, katastrofa

Uvod

Poticaj za rad na ovom tekstu nalazi se u nastojanju da se putem konceptualnih i metodologijskih aspekata pojma krize izdvoji važnost njihovih uloga u raznovrsnim društvenim okolnostima i prilikama, odnosno da se putem spoznajno-teorijskih razmatranja pomogne u razumijevanju i izgrađivanju stavova, a otkrivanjem društvenih zakonitosti nađu povoljni izlazi iz nepredvidljivih situacija. Izučavajući probleme kriznog menadžmenta, Kešetović i Toth (2012.) izdvojili su da se u postdekartovskoj epohi uz pomoć znanosti proučavaju uzroci kriza te se one pokušavaju spriječiti ili makar ublažiti. Iako postoji velik broj radova i istraživanja na temu kriznog menadžmenta, upravljanje krizama kao posebna disciplina i istraživačko polje još nije dobilo punu potvrdu na ovim prostorima. Vrijedi izdvojiti da su analize Kešetovića i Totha zaslužne za unapređivanje znanja iz ove discipline. Zbog kauzalne zamršenosti sprečavanje kriza i njihova kontrola nisu se pokazali kao prepoznatljiva vještina i nisu uvijek uspješni. To je razlog jačanja raznovrsnih pritisaka, izlaganja njihovim utjecajima, od značajne izloženosti do stanja potpune podčinjenosti. Uslijed nemogućnosti sprečavanja destruktivnih događaja ili umanjivanja njihovih razarajućih posljedica za znatan broj kompetentnih ljudi i legitimnih institucija izlaz se pronašao u razvoju kriznog menadžmenta kao znanstvenonastavne discipline i istraživačkog polja. Problem upravljanja kriznim situacijama danas je najrazvijeniji u Eu-

* Dr. sc. Vesna Ivanović, viši predavač na Veleučilištu Velika Gorica, e-mail: vesnaivanovic62@yahoo.com

ropi, u Švedskoj i Nizozemskoj, dok se u tranzicijskim zemljama i zemljama bivše Jugoslavije intenzivno razvija. Sama zamisao rada na tekstu nema pretenciozne zahtjeve. Naime sam tekst zapravo ima pedagošku namjenu i edukacijski cilj u odgojno-obrazovnom procesu stjecanja znanja i razvoja sposobnosti i mišljenja, uz izdvajanje važnosti učenja vrijednosti i formiranja stavova i uvjerenja, za kolegij Menadžment kriza i katastrofa u Europskoj uniji. Kako izostanak odgovarajućih znanja pogoduje kriznim situacijama, tako obrazovanje postaje jedan od važnih oblika upravljanja i razvoja. Istraživanja na tu temu jesu prisutna, no uglavnom zbog ograničenog prostora i uzorka, nepotpuna su i nedovoljna za predočavanje ukupnog razvoja metodološke teorijske misli, pouka i poruka konkretnih teorijsko-empirijskih iskustava kriznog menadžmenta. Kad u predmetnom istraživačkom polju znanstvena saznanja pomognu da se rješenje problema nametne u smjeru adaptacije ljudi na promijenjene uvjete prirodne, društvene i kulturne sredine, tada će postupci iskustvenog provjeravanja pokazati važnost vještine integracije ljudi, stavova i ideja. Obujam i granice osobnih iskustava kojima obiluju ovi prostori još uvijek se nisu prelili u unapređenje znanja u istraživačkom polju upravljanja krizama. Europska Unija na osnovi događanja iz bivše Jugoslavije početkom devedesetih godina prošlog stoljeća utemeljila je Zajedničku vanjsku i sigurnosnu politiku. Izdvojeno je da „lekcija balkanskog sukoba nije bila uzaludna“. Razlozi koji su potakli rad na predmetnoj temi nalaze se u razumijevanju onoga što smo svi mi kao pojedinci s područja novonastalih država bivše Jugoslavije naučili iz zbivanja tijekom više od dva desetljeća i pitanju jesmo li iz njih izvukli barem nekakve pouke? Krize se i dalje javljaju na svim poljima ljudske aktivnosti, a njihovo rješavanje i napredak pokazat će se mogućim u kombinaciji s rezultatima prethodnih istraživanja.

1. Pojam krize

Grčka riječ *krisis* (κρίσις) -*krísi*, *krísis* označava izbor, odluku, preokret, opasnost, razlučivanje, odlučivanje. Sama riječ odnosi se na davanje mišljenja, prosudbe, procjene ili odluke. Obilježava neku ključnu ili odlučnu točku ili situaciju, kritični trenutak, prijelomni trenutak, prekretnicu. Tom se riječju prepoznaje nestabilna situacija u društvenim, političkim ili ekonomskim poslovima. Ima blisko značenje s raskrižjem, nekim kritičnim trenutkom kad je potrebno sagledati pretpostavke, hipoteze, predviđanja i inventivno ocijeniti kriznu situaciju. Prema pukom terminološkom značenju, pojam krize prilično je jasan i uglavnom usuglašen.

engleski *crisis*, fonetski arapski *'Zmh*, fonetski standardni mandarinski kineski *wěiji*, francuski *crise*, hebrejski *רִבְשָׁמ* (*mashber*), makedonski *криза*, njemački *Krise*, ruski *кризис* (*krízis*), slovenski *kriza*, srpski *криза*, španjolski *crisis*, talijanski *crisi*

The Oxford English Dictionary navodi da riječ kriza (*crisis* – krəi'sis) označava odluku, točku u razvoju bolesti kad nastupa promjena koja istakne ili oporavak ili uništenje, odnosno prekretnicu u razvoju bolesti nabolje ili nagore, kriterij, točku prema kojoj se sudi, nastupajuću promjenu u životno važnim ili odlučujućim fazama.¹

Prema Anićeveu *Rječniku*,² kriza je vrlo teško stanje nakon kojeg se očekuje ili razrješenje ili katastrofa (u bolesti i sl.). Kolokvijalno označava nestašicu. Ekonomska kriza teško je stanje u ekonomiji praćeno povećanjem nezaposlenosti i siromašjem. Različite su upotrebe izraza kriza i značenja riječi kriza, ovisno o tome kako ih mi stvarno upotrebljavamo. Prema *Ekonomskom leksikonu*,³ kriza je veći privredni poremećaj koji se u pretkapitalističkim načinima proizvodnje iskazuje kao kriza nedovoljne proizvodnje, dakle oskudica sredstava za život uslijed elementarnih nepogoda, prirodnih katastrofa itd., a u kapitalističkom načinu proizvodnje kao kriza prekomjerne proizvodnje, odnosno ekonomska kriza hiperprodukcije.

Iako se u društvenim znanostima, zbog mijenjanja spoznaje i njezina empirijskog korelata, pojmovi kao povijesne kategorije mijenjaju i brzo izlaze iz upotrebe, nije naodmet podsjetiti kako je tumačen pojam kriza na prijelazu iz 19. u 20. stoljeće, prema *Rječniku hrvatskoga ili srpskoga jezika*. Tim pojmom podrazumijevamo zamisao biti istovrsnih pojava i procesa, a kroz povijesni proces pod utjecajem iskustva sami se pojmovi obogaćuju. Promatrano u tom kontekstu, korisno je izdvojiti različite upotrebe izraza kriza – ona označava težak, sveobuhvatan poremećaj u društvenom, političkom, ekonomskom životu, iz kojeg je izlazak u pravilu vrlo težak i obično dugotrajan. Navodi se da se riječ kriza upotrebljava i u prenesenom značenju (primjerice u liječničkoj znanosti – pošto je u kakvoj bolesti groznica postala najjača, čas u koji se počne smanjivati te se bolest okreće nabolje, a gdjegdje i nagore). *Rječnik* pravi razliku između: apstinencijske krize, društvene krize, gospodarske (ekonomske) krize, krize identiteta, krize srednjih godina, parlamentarne, kao i kriznog stožera, kriznog područja, kriznog stanja i kriznog žarišta.⁴

Analogno ekonomskoj, sagledavamo i političku krizu. Krizna situacija predstavlja sveobuhvatan poremećaj u društvenom životu (političkom i ekonomskom) iz kojeg je izlazak u pravilu vrlo težak i obično dugotrajan. Društvena kriza označava stanje poremećenih odnosa u društvu opterećenom raznim neriješenim problemima.

Tumači se da označava odnose u kojima je jedna strana usmjerena protiv druge s ciljem podčinjavanja svojoj vlasti, moći ili volji, nenasilnim (primjer M. L. Kinga

1 *The Oxford English Dictionary*, Oxford at the Clarendon Press, 1933., svezak II C, str. 1178

2 Vladimir Anić, *Rječnik hrvatskoga jezika*, 199:289

3 *Ekonomski leksikon*, Adolf Dragičević, 199:344

4 *Rječnik hrvatskoga ili srpskoga jezika*, Jugoslavenska akademija znanosti i umjetnosti, obrađuje P. Budmani, Zagreb 1898.-1903., dio V., str. 583

iz 1963. godine, Marš na Washington) ili nasilnim promjenama društvenih sustava. Stoga je važan pristup rješavanju krize: smanjiti nasilje mirnim sredstvima (konflikti su uobičajen dio ljudskog života), primijeniti demokratske metode (ne pomodarske demokratske metode), detektirati kriminalno nasilje u politici, iznalaziti optimalna rješenja koja neće beskrajno dugo nametati pretjerane obveze društvu, uz nadvladavanje uzroka nesporazuma i kriznih situacija.

Krize se pojavljuju na individualnoj ili društvenoj razini. Na individualnoj razini predstavljaju povećanu napetost, psihičko opterećenje, izloženost stresu, otežanu orijentaciju u vremenu i prostoru u procesu odlučivanja, odnosno predstavljaju promjenu u uobičajenom funkcioniranju neke osobe. Na društvenoj razini pokazuju prijeteću društvenu situaciju u političkim, ekonomskim, socijalnim i kulturnim sustavima. Predstavljaju prepreku, bitnu promjenu koja ometa normalan rad i izaziva drugu pojavu kao svoju posljedicu. Kao razlog da se izbjegnu izbor ili donošenje odluke najčešće posluži kao opravdanje da sama sebi postane svrhom. U tome se nalazi objašnjenje što joj se uglavnom pripisuje negativno značenje. Krizom se označava vrlo teško stanje nakon kojeg se očekuje ili razrješenje ili katastrofa. Bitno je i povezivanje pojmova krize u različitim znanstvenim disciplinama. Medicinski leksikoni navode da je kriza bitna prekretnica, osobito u bolesti, koja onda dovodi ili do ozdravljenja ili smrti organizma. Općenito, pojmom kriza u najširem smislu te riječi obuhvaćeno je stanje kojem prijeti ono što je vrlo opasno u lošem smislu. Odnosi se na odlučujuću prekretnicu u razvoju ili ostvarivanju politike ili druge društvene djelatnosti, na najvažniji trenutak jednog sustava ili procesa. No kriza nije samo negativna za pojedinca ili društvo. U njoj se nalazi sposobnost za otkrivanje novih mogućnosti koje ne samo da pomažu u svladavanju teškoća nego otvaraju nove mogućnosti razvoja i viši stupanj razvijenosti.

Drži se da onaj tko za svoj neuspjeh krizu proglasi odgovornom zanemaruje vlastitu sposobnost, što neizravno pokazuje da se više poštuju problemi nego rješenja. Stoga se izdvaja da je istinska kriza – kriza nesposobnosti. Ustrajnim govorom o krizi i pokazanom neefikasnošću kriza se samo promovira, kao što se šutnjom o krizi izbjegava napor i ne preuzimaju obveze (sposobnost razumijevanja različitih kriznih situacija). Kriza bilo kojoj osobi i bilo kojem narodu može biti pravi blagoslov jer sve krize donose napredak (procjena stanja, prepoznavanje signala ranog upozorenja, vještine analize, sinteze i kritičkog promišljanja). Prema Albertu Einsteinu, onaj tko nadilazi krizu, nadilazi sebe, a da sam ne bude pregažen.⁵ Problem koji se ne rješava predstavlja „krizu na čekanju“,⁶ kaže Henry Kissinger. Pojednostavljeno rečeno, ako zanemarujemo i ne rješavamo svoje probleme, odnosno rješavamo ih, no nedovoljno uspješno i nedovoljno brzo, oni će postajati sve veći i na kraju će se zapravo pretvoriti u krize. U tome valja

5 Ichak Adizes, 2009:1

6 I. Adizes, 2009:19

tražiti razloge zbog kojih se od ove riječi zazire i zašto ima negativna obilježja. Valja imati na umu i to da krizne situacije ne nastaju same od sebe i to je jedan od razloga zašto je izrazito važno uzdići se iznad uzroka krize (primjerice definicija rata prema Klauzevicu, „akt nasilja da bi se suparnik primorao da radi onako kako mi želimo“, označava moć čovjeka nad čovjekom). Važno je životno opredjeljenje biti svoj. U takvom načinu razmišljanja poraz ne postoji.

Neovisno o zauzimanju jasnog početnog stava, s pouzdanjem u vlastite sposobnosti i mogućnosti, veliku pomoć pruža i timski rad. Obrazac uspjeha timskog rada leži u tome što promjene jačaju otpornost pojedinca, što utječe na snagu ekipe koja velike napore znatno lakše podnosi. Kako navodi H. Arendt, „snaga čak i najsnažnijeg pojedinca uvijek se može nadvladati snagom mnogih koji se često udruže iz jednog jedinog razloga, da unište snagu upravo zbog njegove osobne nezavisnosti“.⁷

Razumijevajući pojam krize pojednostavljeno kao „odlučnu točku“ ili „odlučnu prekretnicu u razvoju“, možemo ga dovesti u vezu s Kairosom, bogom prolaznog trenutka, povoljne prilike.⁸ Kriznim stanjem označavaju se prilike kada politički sustav ne funkcionira, odnosno usložnjavaju se problemi i prilike u kojima se ne ispunjavaju interesi društva. Prevencija kriznih situacija ima izrazit značaj.

Razmatrajući prirodu krize, skupina autora u knjizi *Politika upravljanja krizama* (2010:11-12) navodi da se izraz kriza odnosi na neočekivanu i nepoželjnu situaciju. Kako se krize javljaju u više vidova i oblika, neki potencijalno razarajući slučajevi jednostavno se ne dogode jer su nadolazeće slabosti i prijetnje odgovarajuće procijenjene i usmjerene. Do kriza zapravo dovodi pogrešno opažanje i zanemarivanje.⁹

U akademskom govoru, kriza označava fazu nereda u naizgled normalnom razvoju nekog sustava.¹⁰ Definicija krize skupine autora odražava njezinu subjektivnu prirodu kao doživljenu prijetnju te se izdvaja da se govori o krizi kada kreatori politike osjećaju „ozbiljnu prijetnju osnovnoj strukturi ili fundamentalnim vrijednostima i normama nekog sustava koja pod pritiskom vremena i visoko nesigurnim okolnostima zahtijeva donošenje vitalnih odluka“. Tri su ključne komponente ove definicije krize: *prijetnja*, *neizvjesnost* i *neodložnost*.

7 Hannah Arendt, 2002:56

8 Na trogirskom reljefu iz 4. stoljeća pr. n. e. Kairos je prikazan kao goli mladić s čuperkom za koji ga treba u pravi čas zgrabiti i tako uloviti sretnu priliku, inače će ona zauvijek pobjeći jer je Kairos uvijek u žurbi.

9 Opširnije o pregledu prirodnih nesreća: David Keys (1999.), „Catastrophe: an investigation into the origins of the modern world“, London, Century Keys, u: *Politika upravljanja krizama*, 2010:14

10 Ekonomska kriza na primjer odnosi se na interval opadanja u dugom razdoblju stalnog rasta i razvoja. Osobna kriza označava razdoblje nemira kojem prethodi i nakon kojeg slijedi mentalna stabilnost. Revolucija se odnosi na kaos između diktatorskog i demokratskog poretka. Krize predstavljaju prijelazne faze tijekom kojih više ne vrijede normalni načini funkcioniranja (*Politika upravljanja krizama*, 2010:12).

Krize nastupaju kad se bitne vrijednosti ili sustavi koji podržavaju život neke zajednice nađu *pod prijetnjom*. U ovisnosti o stupnju ugroženih vrijednosti života kriza je dublja te, iako automatski ne podrazumijeva žrtve ili štetu, strah se raširi u javnosti (npr. prijetnja masovnim razaranjem, financijski skandal, bojazan od antraksa, snajperisti iz Washingtona, 2002. godina).

Ozbiljne prijetnje koje ne predstavljaju neposredne probleme, poput klimatskih promjena ili budućih deficita u mirovinskim fondovima, ne izazivaju široko rasprostranjen osjećaj krize. Osjećaj krajnje *neodložnosti* ovisi o rukovođenju na operativnoj ili strateškoj razini.¹¹ Opažanje prijetnje u krizi praćeno je visokim stupnjem *neizvjesnosti*, koja se odnosi i na prirodu i na potencijalne posljedice prijetnje (što se događa, kako se to dogodilo, što je sljedeće i koliko će loše biti). U svakom slučaju, neizvjesnost otežava potragu za rješenjima i odnosi se na druge činitelje u procesu krize, kao što su prvi hitni odgovori naroda na krizu (npr. uragan, poplava, zemljotres, *tsunami*, financijski pad, iznenadni napad, teroristički napad i zadržavanje talaca, ekološke prijetnje, tvorničke eksplozije itd.). Zajedničko je svim tim dramatičnim događajima to što oni stvaraju nemoguće uvjete za vođe: rukovođenje odgovorima na krizu i donošenje hitnih odluka, dok bitne informacije o uzrocima i posljedicama ostaju nedostupne.¹²

Prema skupini autora *Politike upravljanja krizama* (2010:12, 15), pojam krize odnosi se na neočekivanu i nepoželjnu situaciju koja zahtijeva reagiranje kako bi se prijetnja spriječila. Krize predstavljaju prijelazne faze tijekom kojih više ne vrijede normalni načini funkcioniranja. Rezultat su višestrukih uzroka koji zajedno dovode do prijetnje s razarajućim potencijalom, dok uzroci mogu doći s bilo koje strane, od prirodnih nepogoda do ljudskih pogrešaka, te stoga uzroci krize leže u nemogućnosti sustava da ovlađa poremećajem. Drugim riječima, krize su jedinstvena kombinacija slabosti sustava, unutarnjih patogeneza i klimatskih faktora, političke i društvene prirode. Sprečavanje i zaustavljanje osobito je teško kada dođe do nepoznatih i nezamislivih događaja koji se nalaze u srži mnogih kriza. Tada ne preostaje drugo nego potpuno odgovorno predati se razmišljanju o „neugodnim iznenađenjima“.¹³

Kešetović i Toth (2012:39) navode da se pojam kriza obično koristi kao koncept koji obuhvaća sve tipove negativnih događaja. Izdvajajući bitna obilježja krize i povezane

11 Izdvojen je primjer zapovjednika američke krstarice „Vincennes“ koji je imao samo nekoliko minuta da procijeni je li dolazeći avion neprijateljski (iranski) borbeni avion ili neki neodgovorni prolazni avion – tragično je ispalo ovo drugo (*Politika upravljanja krizama*, 2010:13).

12 *Politika upravljanja krizama*, 2010:14-15

13 Odnosi se na neugodne, nepoželjne, neočekivane, nenormalne, neizvjesne i često nezamislive slučajeve na koje se ne može odgovoriti raspoloživim vještinama i društvenim i vladinim izvorima. Izraz „sirova iznenađenja“ upotrijebio je La Porte (2003.), „Anticipating Rude Surprises: Reflections on ‘Crisis Management’ without End“, EU/US Crisis Management Conference: Minnowbrook Conference Center, 6.-10. kolovoza, u: *Politika upravljanja krizama*, 2010:114-125.

koncepte, objašnjavaju prednosti određenih definicija, kao i neke od njihovih upitnosti (npr. elitistička konstrukcija), te navode da je bit stvari u tome što kriza nije samo događaj sam po sebi (*per se*), odnosno objektivno događanje u svijetu, već i događaj za nas, to jest subjektivna percepcija i ocjena objektivnog događaja, odnosno da podrazumijeva odnos između subjekta i objekta.

Organizacija Ujedinjenih naroda primjerice utvrdila je četiri bitne skupine uzajamno povezanih kriza koje ugrožavaju fizički opstanak i čovječanstva i planeta:

- nepoštivanje osnovnih ljudskih prava;
- rastuće siromaštvo;
- onečišćenje okoliša; i
- uvećanje vojnih potencijala (proizvodnja i upotreba oružja za masovno uništenje svih vrsta).

Naznačene skupine međusobno su povezane u isprepletenosti uzroka i posljedica. Jasno je da navedeni problemi ne pripadaju samo državama na čijim se teritorijima događaju. O tome najbolje govore primjeri aktualnih kriznih područja u svijetu: Angola, Bliski istok, Indonezija, Jugoistočna Europa, Kavkaz, Kongo, Sjeverna Afrika, Srednja Amerika, Srednji istok, Šri Lanka, Zapadna Afrika itd.

U svakom slučaju, pojam krize označava odstupanje od normalnog poretka stvari uslijed događaja koji su drugačiji po prirodi, složenosti i duljini trajanja od uobičajenih, a kritičke odluke donose se u sasvim nezgodnim okolnostima. Suvremene krize kompleksne su pojave. One nastaju na svim područjima društvenog života, ne izbijaju na površinu bez upozorenja i postaju očite kad nastanu društveni poremećaji koji sprečavaju uobičajena kretanja.

Za svladavanje kriznih situacija značajno je sljedeće:

- a) opažanje, razumijevanje i razmatranje karakteristika činjeničnog stanja kriznog područja;
- b) proučavanje uzroka i posljedica (specifične tradicije, stupanj razvoja, društvene i političke prilike);
- c) utvrđivanje metode rada za svladavanje krizne situacije (interesi društva, uvjeti za povećanje životnog standarda i društvenog razvoja, učvršćivanje privrede, davanje važnosti kulturi, obrazovanju i istraživanju, zdravstvu i socijalnoj zaštiti te zaštiti ranjivih skupina stanovništva, praćenje odnosa vojnih izdataka i troškova za obrazovanje/zdravstvo, razmjena informacija, sloboda izražavanja, kreativnost, kritičko mišljenje – razmatranje osjetljivih tema, javno i stručno problematiziranje važnih i nepopularnih pitanja dobrovoljnim neslaganjem u nastojanju da se problem riješi, inicijative relativno neovisne o vlasti, uspostava stručnih i sposobnih timova u kojima su upravljači rukovođeni javnim, a ne privatnim in-

teresima, usklađivanje mogućnosti s ciljevima, demistifikacija politizacije, oslobađanje od ideoloških naslaga, izbavljenje društva iz stega siromaštva, straha, poniznosti i pokornosti, obrazovanje samosvjesnih i slobodnih pojedinaca);

d) kontrola kriznih situacija;

e) ostvarivanje pretpostavki mira (uvjeti za beskonfliktni razvoj, integracijske procese i prosperitetni razvoj čovječanstva; ne govoriti da se traži put do mira, mir je put kojim se treba krenuti *odmah*¹⁴).

2. Pojam menadžmenta

Engleska riječ menadžment, *management* (*manage* – menā-ð), njemačka *Verwaltung*, *Betriebsführung*, znači upravljanje. *The Oxford English Dictionary*¹⁵ navodi da menadžment znači čuvanje domaćinstva, upravljanje kompanijom, kazalištem. Izdvaja se da je u hrvatskom jeziku gotovo nemoguće naći odgovarajući izraz kojim bi se riječ prevela.¹⁶ Često se prevodi pojmom **upravljanje**, iako on ima šire značenje. Drži se da bi etimološki gledano najbliža riječ bila **rukovođenje** s obzirom na to da glagol *manage* potječe od latinske riječi *manus* – ruka.¹⁷

Sa semantičkog aspekta, problem definiranja leži u tome što se sama riječ menadžment preklapa s drugim riječima kao što su *supervision*, *leadership*, *organization*, *administration*, *control*, *direction*. Tako se u stručnoj literaturi pojmovi menadžment, organizacija i administracija često poistovjećuju. Sa sadržajnog aspekta, pojam menadžment odnosi se na proces, nositelje određenih funkcija, vještinu, znanstvenu disciplinu, profesiju, a ponekad i na funkciju u poduzeću. To je razlog zbog kojeg su definicije menadžmenta različite, ovisno s kojeg se od navedenih aspekata daju (primjeri definicija, M. Buble). Jedna je od definicija „usmjeravanje ili navođenje sustava iz početnog ka željenom stanju“.

Prema *Hrvatskom enciklopedijskom rječniku* menadžment je znanstvena disciplina čija je svrha postići najracionalniji način upravljanja društvenim odnosima privrednim sredstvima u okviru specifičnog društveno-političkog uređenja i ekonomskog polo-

14 J. Galtung, 2009:164

15 *The Oxford English Dictionary*, 1933., svezak VI, str. 333

16 *Rječnik hrvatskoga ili srpskoga jezika*, Zagreb, 1898.-1903., uopće ne navodi riječ menadžment.

Prema ovom *Rječniku*, upravljati (upravlјati) znači davati komu ili čemu pravac, imajući upravu, vodstvo nad kim ili čim, biti na čelu, voditi koga ili što, vladati, raspolagati, rukovati čim. Odnosno upravljati što kamo, činiti da ide upravo onamo; *dirigere*. Činiti da se tko ili što kreće u određenom pravcu, da ide upravo nekamo, davati pravac ili smjer kretanja, navoditi na put, pokazivati put, upućivati (*Rječnik hrvatskoga ili srpskoga jezika*, Jugoslavenska akademija znanosti i umjetnosti, Zagreb, 1967.-1971., dio XIX., str. 752).

17 Martin Buble, 2006:3

žaja neke zemlje. Označava i praksu i proces vođenja poduzeća, organizacije i slično. Menadžeri su oni koji vode poduzeće, upravljački tim.¹⁸ Izdvajajući definicije menadžmenta, M. Buble¹⁹ ukazuje na kompleksnost pojma i probleme koji se zbog toga javljaju, bilo sadržajne, bilo semantičke prirode, naravno i ovisno o stajalištu. Navedene su i bitne odrednice koje proizlaze iz brojnih definicija menadžmenta:

- a) rad s drugima i pomoću drugih (umijeće obavljanja stvari pomoću ljudi; M. Parker);
- b) ciljevi poduzeća (trajan proces ostvarivanja ciljeva organizacije na najefikasniji mogući način; R. Bennett);
- c) efikasnost nasuprot efektivnosti (proces oblikovanja i održavanja okruženja u kojem pojedinci radeći zajedno u skupinama efikasno ostvaruju odabrane ciljeve);
- d) ograničeni resursi (proces maksimalnog iskorištenja i upotreba raspoloživih resursa);
- e) promjenjiva okolina.

Karakteristika menadžmenta kao „umijeća obavljanja stvari pomoću ljudi“ ostavlja dojam oštine i neosjetljivosti, osobito ukoliko rasvjetljujemo značaj univerzalnog načela koje nalaže da smisao nije u upravljanju ljudima, nego stvarima. Važno je usklađivati rad ljudi s interesima organizacije, odnosno društva. Menadžmentom se označava proces planiranja, organiziranja, koordiniranja i kontroliranja aktivnosti i resursa organizacije sa svrhom postizanja ciljeva poduzeća. Drži se za specifičnu disciplinu, odnosno ukupno znanje i praksu na tom području (područje upravljanja i rukovođenja). Smatra se posebnim faktorom proizvodnje i najvažnijim resursom poduzeća jer sam pojam u sebi sadrži i upravljanje i rukovođenje.²⁰

*Masmedijin poslovni rječnik*²¹ navodi da je menadžment višeznačan pojam kojim se označava: proces koordinacije i djelotvornog korištenja ljudskih i materijalnih resursa kako bi se postigli određeni ciljevi; nositelji i realizatori menadžerske funkcije u organizaciji, odnosno skupine ljudi koje u poduzećima usmjeravaju i koordiniraju aktivnosti i resurse; ukupno znanje i praksa na području ove specifične discipline (područje upravljanja i rukovođenja). Naglašava se da se često smatra posebnim faktorom proizvodnje i najvažnijim resursom poduzeća.

Prvu temeljnu definiciju strategije dao je A. Chandler u knjizi *Strategija i struktura* (1962.), u kojoj je istraživao kako velika poduzeća prilagođavaju svoju strukturu strategiji rasta. Autor je utvrdio da se „strategija može definirati kao određivanje temeljnih

18 *Hrvatski enciklopedijski rječnik*, 2002:729

19 M. Buble, 2006:4

20 *Poslovni rječnik*, 1992:313

21 *Masmedijin poslovni rječnik*, 1991:266

dugoročnih ciljeva poduzeća i usvajanje pravaca akcija i alokacija resursa potrebnih za ostvarenje tih ciljeva“. Struktura je definirana kao oblik organizacije putem koje poduzeće upravlja. Prema definiciji Learneda i suradnika s Harvarda, strategija je „obrazac ciljeva, svrhe ili ciljeva i glavnih politika i planova za ostvarenje tih ciljeva, navodeći kako definirati u kojem je poduzeće poslu ili u kojem želi biti ili na koji način ono to jest ili će to biti“.²²

Ukratko, menadžment kao koncept u današnjoj upotrebi američki je pronalazak. Menadžment objedinjuje i profesiju i znanost i vještinu. Tek u drugoj polovini 20. stoljeća izrasta u posebnu znanstvenu disciplinu. Značenje menadžmenta više ili manje razlikuje se od jedne do druge zemlje, te zahtijeva znatne povijesne i kulturne uvode u „lokalne“ uvjete kako bi se razumjeli njegovi procesi, filozofije i problemi.²³ **Odlučivanje** je usko povezano s **upravljanjem**, odnosno ono jest temelj upravljanja. Odlučivanje se shvaća kao bit upravljanja (I. Turk), odnosno upravljanje je mnogo šire od odlučivanja (A. Dragičević).

Prema definiciji, odlučivanje je proces koji traje određeno (dulje ili kraće) vrijeme, a završava donošenjem odluke, odnosno njezinom primjenom i kontrolom. Proces odlučivanja ovisi o vrsti odluke, traje u rasponu od djelića sekunde pa do više sati, dana, čak i mjeseci i godina. Izdvaja se da je upravljanje određivanje i postizanje ciljeva optimalnom upotrebom resursa.

Skupina autora u *Politici upravljanja krizama* (2010:7, 20-24, 125-139) navodi da aktivnosti upravljanja krizom političari u praksi određuju u skladu sa: sprečavanjem, ublažavanjem, kritičkim donošenjem odluka i povratkom u normalnost. U sagledavanju cjelovitog pristupa koji društvene znanosti mogu koristiti u proučavanju kriza (imajući u vidu i prethodno navedene stupnjeve modela krize), formulirano je pet bitnih zadataka upravljanja krizom: uočavanje; donošenje odluka i koordinacija njihovog provođenja; tumačenje; utvrđivanje odgovornosti i završavanje krize; učenje.

Sve u svemu, menadžment se shvaća kao vrlo složen proces. Sastoji se od povezanih potprocesa (faza):

- planiranje i predviđanje,
- organiziranje i kadroviranje,
- vođenje i koordiniranje,
- kontrola i usklađivanje.

Poslovno planiranje (i vođenje) prati strategijske, taktičke i operativne planove (odnosno razine) kao posredna faza između velikih i složenih djelatnosti s jedne i praktičnih akcija s druge strane. Za analizu poslova važno je utvrditi razloge koji su doveli

22 *Strateški menadžment*, red. M. Buble. 2005:3

23 *Suvremeni menadžment: vještine, sustavi, izazovi*, 2008:309, 335-336, 429

do uspjeha, odnosno neuspjeha pregovora, određene informacije spremite za kasnije korištenje te u najkraćim crtama naznačiti stečeno iskustvo u pregovorima. Primjerena je i usporedba sa žongliranjem – višestruki i istovremeni odnosi (snalaženje u svakoj situaciji, spretnost, vještina, okretnost).

Osnovni zadatak menadžmenta uvijek je bio i ostao osposobljavanje ljudi da djeluju skupno putem zajedničkih ciljeva, zajedničkih vrijednosti i prave strukture te njihovo uvježbavanje i razvoj za obavljanje poslova i odgovaranje na promjene. Značenje ovoga zadatka promijenilo se iz razloga što je preobraženi menadžment preobrazio radnu snagu, koju su nekada činili nekvalificirani radnici, u visokoobrazovane radnike. Menadžment objašnjava zašto se zapošljava tako velik broj obrazovanih, kvalificiranih ljudi u produktivnom radu. Donedavno društva nisu pružala priliku mnogim takvim ljudima, vjerojatno iz razloga što se nije „znalo“ okupiti ljude različitih kvalifikacija i znanja radi postizanja zajedničkih ciljeva. Suvremeni menadžment i suvremeno poduzeće ne mogu postojati bez baze znanja koju su izgradila razvijena društva. Isto tako, to znanje i ljude čini znatno učinkovitijima.

Nakon Drugog svjetskog rata počelo se uviđati kako menadžment ne znači samo poslovni menadžment. U početku je to bio američki fenomen (P. Drucker). Trebalo ga je primijeniti i na sve institucije trećeg sektora, kao što su bolnice, sveučilišta, crkve, umjetničke organizacije i socijalni rad (koje su se u SAD-u nakon Drugog svjetskog rata razvijale brže od poduzeća i načina vođenja Vlade). U svakom slučaju, odnosi se na svako ljudsko nastojanje kojemu je cilj u jednoj organizaciji okupiti ljude različitih razina znanja i vještina. Osnova menadžmenta kao društvene funkcije jest definiranje prave strategije i ciljeva, razvoja ljudi, mjerenja učinaka i plasmana usluga institucija, poduzeća ili organizacija.

Sve u svemu, kriza je teška situacija. Krizno razdoblje označava vrijeme ili preokret opasnog razvoja. Pojmom menadžmenta podrazumijevamo napore ljudi da svjesnim djelovanjem usklade i usmjere društveni razvoj, a za čije su proučavanje značajni modeli organiziranja u različitim društvima i različitim povijesnim razdobljima. Krizni menadžment aktivnost je usmjerena na ovladavanje situacijom opasnom za opstanak poduzeća, planiranje i provođenje mjera za osiguranje temeljnih ciljeva poduzeća.

Krizni menadžment:

- a) identificira situaciju;
- b) daje dijagnozu stanja;
- c) analizira proizvodnju, tržišne i financijske karakteristike poduzeća; te
- d) poduzima mjere izlaska iz krize ili strateškog zaokreta.

Bitno je navesti da je obrazovanje jedan od važnih oblika upravljanja i razvoja jer izostanak odgovarajućih znanja pogoduje kriznim situacijama. Upravljanje krizom/promjenom koja donosi neki ozbiljan problem zahtijeva hitno reagiranje, prepoznavanje

nje problema, njegovo obuzdavanje i rješavanje. Rad na prevenciji krize, predviđanju i rješavanju problema prije nego što postanu krize najbolje je započeti prije nego što do krize dođe, kad je okruženje mirno i objektivno. Preventivno razmatranje upravljanja kriznim situacijama razmatra moguće opcije kriznih situacija u cilju pravovremenog reagiranja i onemogućavanja krizne situacije. Faze ciklusa upravljanja krizom u kriznom menadžmentu Europske Unije jesu: *prevencija, priprema, odgovor i oporavak*. Istraživački pristup konceptu upravljanja kriznim situacijama pretpostavlja razmatranje upravljanja krizama koje su se dogodile, uz sagledavanje iskustava i zaključaka do kojih se došlo u njihovu rješavanju.

Sagledavanjem pojmova upravljanja krizom i kriznog menadžmenta uočljivo je da među njima ne postoji odveć bitna razlika. Pojednostavljeno, smatra se da se upravljanje krizama (sam pojam kao skraćenica za skup međusobno povezanih izvanrednih provjera sposobnosti vlade, te time predstavlja krajnju provjeru elastičnosti političkih sustava i njihovih političkih predstavnika²⁴) uglavnom veže za političke krize, dok se drži kako se krizni menadžment u znatno većoj mjeri upotrebljava u organizacijskom kontekstu u javnim i privatnim sferama djelatnosti te da obuhvaća preventivu i suočavanje s krizom. Krizna preventiva unaprijed podrazumijeva smanjivanje krize putem planiranja te izbjegavanje krize ranim upozorenjima i prilagođavanjem. Za razliku od suočavanja s krizom, kad se angažiraju potrebni alati, prevenciju krize karakterizira kontinuitet. Aktivnosti smanjenja i izbjegavanja krize u praksi slijede uzajamno, kao što se mogu i istodobno događati. Naravno, u većini slučajeva upravljanje krizom velika je, složena i dugotrajna operacija koja uključuje veći broj javnih i privatnih organizacija.

3. Pojam katastrofe

Grčka riječ *καταστροφή*, engleska *catastrophic* (kætästrop-fik), njemačka *catastrophe*, talijanska *catástrofe*, obično označava nenadan, velik (i često strašan) preokret, promjenu, iznenadnu nesreću, propast, promašeno ostvarenje.

Prema Anićevoj *Rječniku*,²⁵ katastrofa je koban događaj ili slijed događaja s najtežim posljedicama prema shvaćanju govornika (primjerice *ratna katastrofa*); preokret u dramskoj radnji pred tragičan svršetak. U neformalnom izražavanju uzelo je maha da se ovim pojmom označava potpun neuspjeh, slom, fijasko.

Objašnjavajući potrebu vršenja razgraničenja između pojmova kriza, izvanredna (hitna) situacija i katastrofa te koncepata koje oni označavaju, Kešetović i Toth (2012:44-51) ukazuju na to da su katastrofe ireverzibilni i porazni rezultati loše upravljanih izvanrednih situacija, ukazujući i na to kako je u praksi često doista teško, ako ne i nemoguće, razgraničiti izvanrednu situaciju, krizu i katastrofu. Sa stajališta prak-

²⁴ *Politika upravljanja krizama*, 2010:11

²⁵ Aniće, 1991:256

tičnog djelovanja i postupanja, vrlo je teško odrediti jasne i precizne granice između nesreće, veće nesreće, akcidenta, incidenta, hitne situacije, krize i katastrofe budući da je riječ o stanjima i oblicima djelovanja koji su dinamični, fleksibilni, prožimajući, interaktivni i koji se brzo mijenjaju i prelaze iz jednog oblika u drugi.

Navodeći pojmove i definicije izvanredne situacije i izvanrednog stanja, Slavka Miletić izdvaja da Ujedinjeni narodi izvanrednu situaciju (osim rata) tretiraju kao posljedicu katastrofa, a nju definiraju kao „ozbiljan raspad funkcioniranja društva koji proizvodi ljudske, materijalne gubitke ili gubitke prirodnog okruženja, čime se jednoj zemlji onemogućuje da koristi svoje resurse za opstanak života u pogođenoj sredini“.²⁶ Prema navedenoj definiciji, nisu svi požari, zemljotresi, epidemije ili industrijski akcidenti katastrofe, već samo oni koji nadilaze mogućnosti zajednice da adekvatno reagira i zbog čega traži pomoć drugih. S tim u vezi, S. Miletić navodi da prema uzroku i karakteru nastanka, izvanredni događaji obuhvaćaju:

- elementarne nepogode, odnosno djelovanje prirodnih sila na koje čovjek ne može utjecati (zemljotresi, poplave, suše, orkanski vjetrovi, snježne lavine, vulkanske erupcije i dr.);²⁷

- nesreće i katastrofe koje su posljedica ljudske aktivnosti, bez obzira na to jesu li izazvane svjesno ili nesvjesno (požari, eksplozije, nesreće s kemijskim i radioaktivnim materijalima, terorističke akcije i dr.);

- ratne sukobe, bez obzira na vrstu rata i cilj koji se njime želi postići;

- u izvjesnim situacijama, pojavu jednog ili više slučajeva izrazito zaraznih oboljenja (velike boginje, kuga, ebolski virus, hemoragijska groznica i dr.), nove ili nedovoljno poznate zarazne bolesti (SARS), kao i epidemije zaraznih bolesti koje karakteriziraju eksplozivnost, masovnost, visok letalitet i brzo prenošenje, čak i izvan granica zemlje (pandemije gripe, kolere i dr.) i čije su ekonomske i društvene posljedice velike.

26 Slavka Miletić, 2010:13, 18

Izdvaja se da je pored pojma opasnost danas u širokoj upotrebi pojam *hazard*, koji odgovara pojmu ugroženosti, odnosno predstavlja potencijalnu prijetnju po ljude i njihovo blagostanje. Hazardi (opasnosti) mogu biti prirodni (poput seizmičkog hazarda) ili izazvani ljudskom aktivnošću (tehnoški hazardi) te environmentalni (ekološki hazardi). *Living with Risk: A Global View of Disaster Reduction Initiatives*, Geneva, UN International Strategy for Disaster Reduction

27 Razmatrajući nove tehnološke opasnosti, Delort i Walter (2002:245-248) navode da je početkom 1970-ih alpska dolina Maurienne uništena s 500 milijuna kubičnih metara dima koje svaki dan izbacuju u zrak tvornice aluminija i kemijskih sredstava – prašina, ugljični plin, ugljični oksidi, prašina od vapna, sumporni dioksid i fluorni dim ili količina dnevnog zračenja štetnih tvari jedne aglomeracije kao što je Lyon. Problem se dugo svodio na težak izbor: zatvoriti tvornice i suočiti se s nezaposlenosti ili priznati zagađenost i žrtvovati tradicionalnu poljoprivredu. Autori navode primjere poput 1976. godine, kad je istekao dioksin u Sevesu, predgrađu Milana, premda tada nije bilo neposrednih žrtava; javnost se zgrozila nad nesposobnosti odgovornih ljudi da računaju na najgore i da ocijene kontaminacije, kao i teratogene i kancerogene posljedice zatrovanog zraka.

Osnovne kategorije u koje se dijele izvanredne situacije jesu:

1. prirodne – brzo razvijajuće; javljaju se iznenada, često uz oskudna upozorenja;
2. tehnološke – brzo razvijajuće; rezultat su industrijskih akcidenata, akcidenata pri transportu ili uslijed poremećaja tehničkih sustava; javljaju se iznenada, uz malo upozorenja;
3. sporo razvijajuće – nedostatak hrane ili glad i nestašica nastala uništavanjem usjeva od strane štetočina; u ovu skupinu mogu se svrstati i katastrofe izazvane zagađenjem ili degradacijom životne sredine;
4. kompleksne – izvanredne političke situacije; prirodne slučajnosti; suše; karakterizira ih duža politička nestabilnost i obično visoka razina nasilja;
5. stalne izvanredne situacije – rezultat široko rasprostranjenog siromaštva, a mogu se pogoršati uslijed raznih prirodnih slučajeva;
6. masovne migracije – mogu biti uzrokovane posljedicama prethodno navedenih izvanrednih situacija.

Izvanredne situacije razlikuju se prema intenzitetu, prema uzroku i prostranstvu, dok se globalno promatrano sve opasnosti mogu svesti u dvije skupine: mirnodopske i ratne opasnosti.²⁸ Pojmom prirodna katastrofa uopće najčešće se podrazumijeva posljedica ili efekt pojave nekog prirodnog fenomena, pri čemu obujam ljudskih žrtava ili materijalnih šteta ovisi o kapacitetu populacije da se suprotstavi tim fenomenima i umanji katastrofu. OUN je 2000. godine objavio „Međunarodnu strategiju za smanjenje katastrofa“ (UN/ISDR) radi identificiranja uzročnika povredljivosti ljudskih i materijalnih vrijednosti i koncipiranja optimalnih smjernica za izgradnju društvenih zajednica otpornih na katastrofe kao integralnu komponentu održivog razvoja, s konačnim ciljem reduciranja ljudskih, socijalnih, ekonomskih i ekoloških gubitaka u uvjetima realizacije bilo koje vrste opasnosti.

Sam pojam označava sudbonosan, razoran slijed događaja na koje se više ne može utjecati, odnosno ne može se spriječiti da se nešto dogodi. Povezuje se s potresnim završetkom. Ovom riječju opisuje se rasplet. Često se uspoređuje s dramskim djelima antičke Grčke, u kojima se prikazuju životni i moralni sukobi između likova i prirode koji obično završavaju smrću glavnog junaka. Osnovna je uloga tragedije izazivanje pročišćenja gledatelja, produbljivanje moralnih svjetonazora i poticanje osjećajnosti, što dovodi do duhovne ravnoteže.

Upravo su ravnotežu prava i ljudskosti, nužnosti i slobode, tražili stari Grci u svojim tragedijama. Kako naglašava Schelling,²⁹ ta je ravnoteža glavna stvar tragedije. Da promišljeni i slobodni zločin biva kažnjen, to nije tragično. Da jedan čovjek bez krivnje udesom neizbježno biva krivim, jest, kako je naglašeno, najviša zamisliva nesreća. Ali

²⁸ S. Miletić, 2010:17-18

²⁹ F. W. J. Schelling, 2008:310-325

to da bez krivnje dobrovoljno preuzima kaznu, to je ono *uzvišeno* u tragediji, tek se time sloboda preobražava u najviši identitet. Odnosno, unutarnji duh grčke tragedije temelj je pomirenja i harmonije koji nas ne ostavlja rastrganima, već izliječenima i, kako Aristotel kaže, pročišćenima.

Tako je za Schellinga zbor grčke tragedije visoki pronalazak, ukratko iz razloga što ne laska grubim osjetilima, odvojen je od običnog potraživanja obmane i time gledatelja neposredno izdiže na više područje istinske umjetnosti i simboličkog prikaza. Učinak na dušu jest pročišćenje od strasti umjesto njihovog izazivanja, da nju u sebi usavrši i učini je cijelom, a ne da je izvuče i podijeli. Smisao je da radnja mora biti iznutra u samoj duši zaključena jer samo iz unutarnjeg pomirenja izlazi harmonija potrebna za ispunjenje.

Uglavnom, kad pojedina pojava postigne određeni intenzitet, postaje kolektivni stres, a kada taj intenzitet postane vrlo velik, govorimo o katastrofi. Krizna situacija uvijek ima svoju objektivnu dimenziju (određuje tijek krize) i subjektivnu dimenziju (određuje kako taj proces percipira socijalna zajednica pogođena krizom). Kako se u kriznim situacijama uvelike mijenja psihosocijalna struktura i pojedinaca i socijalne skupine, ponašanje ljudi bitno je za teoriju i praksu. Krizološka istraživanja bave se pojavama i situacijama koje u pravilu nije moguće predvidjeti, što je dodatna metodološka teškoća.

Teorija kriza sastavni je dio političkih teorija koje predstavljaju odgovore na društvene i političke probleme. Drži se da sve dosad poznate krize i krizni procesi nisu stvarne krize, već kriznim stanjem možemo nazvati uvjete kada politički sustav ne funkcionira ili kada konkretni politički sustav ne ispunjava interese društvenih skupina koje su ga organizirale i koje ga provode. S tim u vezi izdvaja se da bi nadolazeći izazovi realne politike, katastrofe, migracijski valovi nepoznatih razmjera i gospodarski slomovi vrlo brzo mogli ponovno probuditi potrebu za teorijama upravljanja.³⁰

Neovisno o stupnju usavršavanja i postignutog razvoja u suvremenom svijetu, na brz razvoj političkih znanosti utjecali su: razvoj znanstvene metodologije u prirodnim i društvenim znanostima, postupna primjena objektivnih istraživačkih postupaka i sistemskih promatranja političkih odnosa i činjenica; planiranje i predviđanje društvenih aktivnosti i obavljanje permanentnih provjera koje se zasnivaju na znanstvenim principima. Naime ulaganja u utrku u naoružanju ne prate ulaganja u razvoj demokracije i istraživanja u društvenim znanostima. Kako oružje nije alat prosvjetljenja, cilj je političke pojave i procese objektivno sagledavati, istraživati te stručno i znanstveno objašnjavati. Posredstvom znanstvenih kriterija smanjuje se prostor zloupotreba od strane nositelja političkih funkcija, odnosno smanjuje se upravljanje nečijim postupcima kako bi se postiglo to da netko radi ono što odgovara onome koji upravlja. To je put

30 *Politološki rječnik: država i politika*, 2001:306-307

prema društvu koje prednost daju zakonu i javnim vrlinama, društvu koje prepoznaje opće dobro, u kojem ne vladaju privatni interesi.

Sve veća potreba društva da promišlja i prosuđuje, da planira i predviđa svoje aktivnosti na temelju stručnih i znanstvenih spoznaja te da ih stalno provjerava uvjetu je multidisciplinarni profil stručnih, profesionalnih znanja. Ključne teorijske i metodološke odrednice razmatranja krize jesu: kako utvrditi što, tko, gdje, koliko i kako određujuće utječe na krizu; kako utvrditi intenzitet i smjer utjecaja; sagledati kritičku analizu dominantnih teorijskih pristupa i objašnjenja; razumjeti stvarnu provjeru mogućnosti i ograničenja u povijesno i situacijski promjenjivom ambijentu. Cilj se postiže pouzdanim teorijsko-metodološkim stajalištem za analizu, razumijevanje i tumačenje. Naravno da pristupom objašnjenja putem znanja prestaje strah, jednostavno iz razloga što se rasuđivanjem nepoznato ne uvažava, već se svladava.

4. Konceptualni i metodologijski aspekti

Promišljanje prirode, čovjeka i društva kroz pojmove krize, menadžmenta i katastrofe u predmetnom istraživačkom polju kriznog menadžmenta razvija se uz pomoć specifične vrste mišljenja koje ima namjeru biti istinito. Upotrebom određenih polaznih pretpostavki te istraživanjem provjeravamo istinitost dobivenih podataka. Metodološka teorijska misao, pouke koje smo izvukli nakon velikog broja negativnih iskustava, kao i stečena znanja i konkretna teorijsko-empirijska iskustava, pomažu u izučavanju i spoznavanju kriznog menadžmenta. Rezultati dosadašnjih teorijskih promišljanja i istraživanja pomažu u proučavanju suvremenih spoznajnih metoda. Pomoću njih te pomoću izdvojenih istraživačkih kontroverzija i aktualnih teorijskih promišljanja izvršene su prilagodbe sadržaju kolegija Menadžment kriza i katastrofa u Europskoj uniji. Aktualna teorijska promišljanja konkretnih istraživanja, posebno ona Kešetovića i Totha (2012.), kao i vlastita promišljanja o izdvojenim pojmovima na apstraktno-logičkoj razini te ispitivanje predmeta istraživačke edukacije u kriznim situacijama, kao i izdvajanje značaja povjerenja, sve to utjecalo je na dovođenje u vezu s prirodom same stvarnosti i mogućnostima njezine spoznaje. Isticanje važnosti istine o predmetu istraživanja nužno je da bi bilo upotrebljivo, kao što u misaonom procesu pojmovi pomažu da se prodre iza pojavnosti i odgovarajućim načinom objasni dio objektivne stvarnosti koja se proučava, da se steknu saznanja i da se dođe do spoznaje o prirodi, čovjeku i društvu. Naime širina istraživačke teme nema isti značaj u različitim društvenim trenucima u kojima se pojavljuje. Upravo stoga što aktualna zbivanja, od lokalnih do regionalnih, na mahove ostavljaju dojam da se ništa ne može učiniti i da nema izlaza, pred samu znanost postavljaju se određeni zahtjevi. Nije nepoznata činjenica da pasivnim promatranjem događaja ne možemo znati gdje ćemo završiti, kao što je otmjenom ujednačenošću mudrovanja mjerljiva daljina naspram rješavanja aktualnih problema.

Teorijska saznanja i empirijska verifikacija određenih oblika društvenih pojava u kriznim situacijama postoje, no unatoč tomu sama tema dosad je tak parcijalno istraživana. Složenost međunarodnih političkih i ekonomskih odnosa višestruko se preslikava, od intenzivno manifestnih do latentnih i napetih načina i pojavnosti, na područjima malih zemalja i njihovih lokalnih sredina, promatrano od funkcioniranja društva i privrede, preko određenih oblika društvenih pojava do dosegnutog obrazovnog, zdravstvenog, socijalnog i kulturnog stupnja, i ne manje važnosti stvarne kvalitete života ljudi. Predmetno istraživačko polje značajno je jer pridonosi spoznaji o činjeničnoj stvarnosti, prepoznaju se i rješavaju uzroci kriza, primjenjuju znanja, vještine i tehnike važne za svladavanje teškoća te u konačnici daje poticaj daljnjem razvoju. Također omogućuje sagledavanje društvenih segmenata u kojima nema razvoja, u kojima je razvoj trom, ondje gdje ide malo-pomalo i ondje gdje ima napretka. Određivanjem prirode i sadržaja zastoja moguće je uočiti i uzroke nerazvijenosti. Svrha istraživanja postiže se i time u kojoj smo mjeri uzeli u obzir ne samo postignute rezultate već i negativna iskustva proteklog razdoblja. Na osnovi reprezentativnog broja iskustvenih doživljaja određenih kriznih pojava i procesa, njihovom usporedbom, generalizirajući relevantne pojave, procese i odnose te apstrahirajući sporedne, kao i upotrebom konceptualno-metodologijskih aspekata, dolazi se do biti pojava, procesa i odnosa. Tim putem izdvajaju se posebna i zajednička obilježja kriznih pojava i procesa.

Niz je razloga koji ukazuju na društveni značaj izučavanja problema kriznog menadžmenta, kao i na potrebu valjanog rješavanja kriznih pojava i procesa. Pritom valja pripaziti da se uslijed usmjeravanja na posebno i specifično u kriznim situacijama ne padne u zamku jednostranih pristupa u istraživanju u kojima se zanemaruju iskustveni doživljaji predmeta istraživanja. Naime znanstvena misao traga za općim i zajedničkim. Druga je vrsta zamke isključivo korištenje podataka, pri čemu se ostaje na pojedinačnom. Istraživačko polje kriznog menadžmenta pretpostavlja poznavanje kriznih situacija i razmatranje procesa upravljanja krizom, od prevencije do učenja iz krize, pri čemu omogućuje sagledavanje od logičke razine i razine opće teorijske orijentacije pa do one empirijske.

Problem istraživanja možemo postaviti i u obliku pitanja: kakav je utjecaj kriznog menadžmenta i prevencije krize, kakav je utjecaj kriznog menadžmenta na prepoznavanje uzroka krize, kakav je utjecaj kriznog menadžmenta na rješavanje krize, kakva je povezanost kriznog menadžmenta i učenja iz kriznih situacija? Postavljenim hipotezama odgovaramo na postavljeno pitanje problema istraživanja. Tvrdnje o nekom obilježju ili odnosu između obilježja hipoteza postaju okosnica predmetnog istraživanja. Kada navedemo promjenjiv odnos između izdvojenih obilježja, ukazujemo na varijable koje se mogu mijenjati kvantitativno i kvalitativno. One varijable koje nam pomažu u objašnjavanju središnje, zavisne varijable, jesu nezavisne varijable. Na primjer u postavljenoj hipotezi – krizni menadžment utječe na prepoznavanje uzroka

krize – nezavisna je varijabla krizni menadžment, a zavisna varijabla prepoznavanje uzroka krize. Slijedi kvantitativno ili kvalitativno određivanje varijabli. Prepoznavanje uzroka krize kvantitativna je varijabla jer može varirati od nepostojanja do postignute pune mjere sadržaja. Krizni menadžment kvalitativna je varijabla. U istraživanju mogu biti zanimljivi elementi koji se međusobno uvjetuju i pretpostavljaju, primjerice modeli kriznog organiziranja i njihova primjena u različitim društvima i različitim okolnostima. Operacionalizacijom varijabli pronalaze se pojave koje se stvarno odnose na pojam krize, kriznog menadžmenta i katastrofe, a indikatori su empirijski korelati koje pritom koristimo. Za krizni menadžment mogu se koristiti različiti indikatori kao što su: obrazovanje, napor, reagiranje unaprijed, što je potrebno za postupanje u nepredviđenim situacijama, adekvatno reagiranje na visokom stupnju promjena, efikasno reagiranje u nepredvidljivim okolnostima s nedovoljnim informacijama, organiziranje u uvjetima narušenog funkcioniranja, upravljanje kriznom situacijom u uvjetima izloženosti posebno izraženih jakih pritisaka, ublažavanje štetnih utjecaja, usmjeravanje od poremećaja i negativnih utjecaja, povratak u normalne prilike, obnavljanje i oporavak. Za uzroke kriza mogu se koristiti različiti indikatori kao što su: opasnost, prijetnja, vremenski pritisak, izloženost stresu, neočekivanost, nesigurnost, nejasne prilike, nemogućnost koncentracije, destruktivni oblici, kao i najava mogućnosti za: vitalnost, okupljanje ljudi, zajednički rad, humanost, prilagođavanje okolnostima, neformalnost, doprinos društvenoj efikasnosti, motiviranost, razumijevanje drugih, isticanje raznovrsnosti, kulturno prihvaćene razlike, međusobnu povezanost i otvorenost, gradnju povjerenja, stvaralački potencijal i korisne rezultate.

Metodama prikupljanja podataka dolazimo do korisnih podataka u procesu istraživanja. Metode označavaju način istraživanja koji upotrebljavamo kako bismo došli do saznanja, otkrili ili iznijeli istinite misli. Potom opisujemo način provjere hipoteze kako bismo iznijeli odgovor na postavljeni problem istraživanja i rezultate koji ih potvrđuju ili odbacuju. Uz istinu do koje se dolazi u procesu istraživanja, bitne su norme kojih se pridržava, racionalnost koja se brani, vrijednosti koje se afirmiraju, kao i kultura koja se konkretnim istraživanjem stvara. Potvrdu objektivnosti saznanja dobivenih putem konceptualnih i metodologijskih aspekata pokazuje mišljenje koje ovisi o onome o čemu se misli, za razliku od ideoloških stavova koji su subjektivni jer pokazuju mišljenje ovisno o onome tko misli. Stoga je bitno voditi računa o tome da se u procesu dolaska do saznanja istraživači riješe ideološke prtljage. Time će rezultati istraživanja biti od pomoći ne samo za konkretno istraživanje nego i za orijentaciju ljudi u svijetu, načine njihove adaptacije na promjenjive uvjete prirodne, društvene i kulturne sredine te vještine integracije ljudi, stavova i ideja.

Istinita saznanja jesu opće dobro, ona su duhovna, kulturna i druga dobra čovječanstva. Smatra se da radovi koji nisu pridonijeli idealu slobode nemaju povijest. Ovdje

svakako vrijedi podsjetiti na Hegelove ocjene povijesti i povijesnih događaja s obzirom na to koliko su oni pridonijeli ljudskom oslobođenju. Promatrano u tom kontekstu, a prema predmetnom istraživačkom postupku obrađivanom u ovom tekstu, kritičkom analizom postojećeg stanja otkrivaju se unutarnje tendencije, mijenja postojeće stanje, koje se time i prevladava. Hegel kaže da je cilj povijesti realizacija slobode duha. Naime, parafrazirajući Hegelova razmatranja, duh u progresu ide od nesavršenoga k savršenom, odnosno svjetski duh ideja je koja se razvija u vremenu i taj se razvitak karakterizira promjenjivošću. Kada to promatramo s pozitivne strane, poput najava pozitivnih mogućnosti u kriznim okolnostima, to je nestajanje onoga što je niže i javljanje višeg, odnosno to je prepoznavanje problema, njegovo obuzdavanje i rješavanje. U tom smislu, čovječanstvo postaje nositeljem povijesnog napretka, a u tom razvojnom procesu pomaže i krizni menadžment.

Zaključak

Pronalaženje izlaza iz nepredvidljivih situacija izazov je za znanstvenonastavnu disciplinu kriznog menadžmenta. Putem analiza, razumijevanja i tumačenja prilika i okolnosti istraživači kriznog menadžmenta daju znatan doprinos rješavanju kriza na osnovama općeg dobra, općeprihvaćenih humanističkih vrijednosti i međuljudske povezanosti. Kako su za ovo istraživačko polje potrebna znanja i brojne vještine, jasno je da je rad na prevenciji kriza i važan i koristan. Kako za pojedince, tako i za društva, a samim tim neizravno i za međunarodnu zajednicu. U tom smislu jedan od značajnih ciljeva ostaje ulaganje u obrazovanje, u stjecanje znanja u raznim disciplinama. A kvaliteta rada istraživača kriznog menadžmenta, između ostalog, upravo se pokazala i u isticanju značaja usklađenog razvoja raznih znanstvenih područja i polja.

Literatura

- Adizes, I., *Kako upravljati u vrijeme krize: (i kako je, prije svega, izbjeći)*, Asee d.o.o., Zagreb, 2009.
- Anić, V., *Rječnik hrvatskoga jezika*, Novi Liber, Zagreb, 1991.
- Arendt, H., *O nasilju*, Alexandria Press, Nova srpska politička misao, Beograd, 2002.
- Boin, A.; Hart, P.; Štern, E.; Sandelijus, B., *Politika upravljanja krizama: Javno rukovođenje pod pritiskom*, prijevod s engleskog Danica Cvetković, *Službeni glasnik*, Univerzitet u Beogradu, Fakultet bezbednosti, Beograd, 2010.
- Buble, M., *Osnove menadžmenta*, Sinergija nakladništvo, Zagreb, 2006.
- Crisis Management in the European Union: Cooperation in the Face of Emergencies*, Stefan Olsson, ur., Springer – Verlag Berlin Heiddberg, 2009.

- Delort, Robert; Walter François Walter, *Povijest europskog okoliša*, prijevod s francuskog Vesna Pavković, Barbat, Zagreb, 2002.
- Drucker, P., *Najvažnije o menadžmentu: izbor iz radova o menadžmentu Petera F. Druckera*, prijevod Mira Armour, Goran Tudor, M.E.P. Consult, Zagreb, 2005.
- Ekonomski leksikon*, Adolf Dragičević, Informator, Zagreb, 1991.
- Galtung, J., *Mirnim sredstvima do mira: Mir i sukob, razvoj i civilizacija*, prijevod s engleskog Lidija Kljakić, *Službeni glasnik*, Beograd, 2009.
- Hegel, G. W. F., *Filozofija povijesti*, Naprijed, Zagreb, 1966.
- Hrvatski enciklopedijski rječnik*, urednici Ranko Matasović, Ljiljana Jojić, Novi Liber, Zagreb, 2002.
- Kešetović, Ž.; Toth, I., *Problemi kriznog menadžmenta*, znanstvena monografija, Veleučilište Velika Gorica, Centar za međunarodne i sigurnosne studije Fakulteta političkih znanosti u Zagrebu, Velika Gorica, Zagreb, 2012.
- Masmedijin poslovni rječnik*, u redakciji: Pero Jurković, Franjo Luković, Đorđe Pribićević, Slaven Ravlić, Masmedija, Zagreb, 1991.
- Miletić, S., *Globalni i regionalni instrumenti u vanrednim situacijama i Crna Gora*, magistarski rad, Univerzitet Donja Gorica, Podgorica, 2010.
- Politološki rječnik: država i politika*, Dieter Nohlen, ur., prijevod s njemačkog Marinko Krajnović et al., Pan Liber, Osijek, Zagreb, Split, 2001.
- Poslovni rječnik*, ur. Hanžeković, M.; Jurković, P.; Luković, F.; Pribićević, Đ.; Ravlić, Đ., drugo izdanje, Masmedija, Zagreb, 1992.
- Rječnik hrvatskoga ili srpskoga jezika*, Jugoslavenska akademija znanosti i umjetnosti, obrađuje P. Budmani, 1898.-1903., dio V., Zagreb
- Rječnik hrvatskoga ili srpskoga jezika*, 1967.-1971., dio XIX., obradili: J. Jedvaj, S. Musulin, J. Nagy, S. Pavešić, S. Pavičić, S. Pelz, P. Rogić, M. Stojković, S. Živković, Jugoslavenska akademija znanosti i umjetnosti, Zagreb
- Schelling, F. W. J., *Filozofija umjetnosti*, prijevod s njemačkog Marijan Cipra, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2008.
- Strateški menadžment*, red. Buble, M., Sinergija nakladništvo, Zagreb, 2005.
- Suvremeni menadžment: vještine, sustavi, izazovi*, Bahtijarević-Šiber, F.; Sikavica, P.; Piloški Vokić, N., Školska knjiga, Zagreb, 2008.
- The Oxford English Dictionary*, Oxford at the Clarendon Press, svezak II C, Oxford, 1933.

Summary

This paper presents and interprets the problem of crises and disasters. Through the concept of crisis in the European Union, the conceptual and methodological aspects, the basic concepts of crisis, management and disaster are being presented. It explains why we feel uncomfortable with the very word crisis and why it has negative attributes. Overcoming the causes of crises we overcome difficulties and open up new possibilities.

Key words: crisis, crisis management, disaster

